

# Entienda las Áreas de Cobertura de Su Teléfono Celular

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

Los teléfonos celulares funcionan mediante ondas de radio que usan un sistema de estaciones base para la comunicación (algunas veces conocidos como “*cell sites*”) que envían y reciben llamadas y las retransmiten a otras redes, como es la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés). Ya que los teléfonos celulares se comunican por ondas de radio, la seguridad en su funcionamiento depende de varios factores como es la proximidad del teléfono a la estación base con la cual se comunica, los obstáculos físicos e interferencias o ruidos. El ruido se refiere a señales electrónicas indeseadas que se introducen por los componentes del circuito o disturbios naturales que hacen que la comunicación se distorsione. Por ejemplo, como cualquier transmisión de radio, las llamadas de teléfonos celulares pueden verse afectadas por condiciones climáticas severas, edificios muy altos u otros objetos que interfieran entre su teléfono y la estación base más cercana o antena que usa su proveedor.

### Antenas/Redes

Varios factores pueden prevenir el inicio o terminación de una llamada de un teléfono celular. Aún cuando una operadora publica mapas que muestran la cobertura en cierta área geográfica, es posible que el abonado no pueda completar una llamada por las limitaciones de **topografía** (los alrededores), **capacidad** (el número de personas que se están comunicando con la misma estación base (*cell site*) en un momento determinado) y **arquitectura de la red** (ubicación de las antenas). Una llamada normalmente se interrumpe cuando usted está viajando y existen muy pocas estaciones base (o ninguna) en el área donde se encuentra. La llamada también puede interrumpirse debido a un debilitamiento de la señal de la estación base que lleva su llamada y/o al fallo en la transferencia de la llamada en progreso, a otra estación base. Por ejemplo, la señal de comunicación entre su teléfono celular y el sitio de la célula puede disminuir significativamente y con ello terminar su llamada conforme usted conduce en un túnel o camina dentro de un edificio. La estructura bloquea la señal. Los lugares donde no puede enviar o recibir llamadas debido a estas limitaciones se conocen con frecuencia como “zonas muertas,” “agujeros de cobertura,” “puntos muertos” o “áreas de obstrucción.”

### Antenas/Redes (cont.)

Cuando muchas personas usan la red del proveedor del servicio celular al mismo tiempo y su **capacidad** se sobrecarga, otros clientes que tratan de conectarse pueden escuchar una “**señal de ocupado**” en lugar de poder completar sus llamadas.

### Investigación de Mapas de Cobertura y Otros Asuntos Relacionados

Antes de seleccionar a un proveedor o plan de telefonía celular, es importante que investigue a varios proveedores para poder determinar la extensión del área de cobertura que le interesa más. Puede investigar esto de varias formas:

- Pregunte a sus vecinos, colegas y amigos. Visite los sitios de Internet (como [www.deadcellzones.com](http://www.deadcellzones.com)) que indican puntos muertos específicos (presentados por individuos). La información se encuentra organizada por compañía y ubicación.
- Si es posible, pruebe el plan y cobertura del área de los proveedores de telefonía celular. Algunos proveedores ofrecen períodos de prueba durante los cuales puede usar el teléfono antes de

(Sigue)



## Investigación de Mapas de Cobertura y Otros Asuntos Relacionados (cont.)

comprometerse a firmar un contrato de servicio y luego tener que pagar una cantidad importante por la cancelación del mismo. Tenga en cuenta que si cancela el contrato durante un período de prueba o en cualquier otro momento, la mayoría de las compañías que proporcionan el servicio celular no le reembolsarán ninguno de los cargos por activación o uso. Durante el período de prueba podría probar el teléfono en las áreas donde estima usarlo con más frecuencia para determinar si la cobertura real responde a sus necesidades.

- Verifique el mapa de cobertura del proveedor en su sitio Web y/o en las tiendas donde venden sus productos. Estos mapas con frecuencia muestran una cobertura muy general para regiones completas. Los mapas normalmente llevan una leyenda de exención de responsabilidad especificando que son sólo para fines informativos y que la cobertura real puede variar. Pueden existir muchas faltas de cobertura donde el proveedor del servicio no tiene estaciones base o donde la topografía causa zonas muertas. Con excepción de algunos mapas, en general éstos no indican la potencia de la señal o las zonas muertas. Además, estos mapas de cobertura no tienen la función de mostrar si existe cobertura en las áreas de obstrucción como edificios, túneles, y estacionamientos subterráneos. Aunque los proveedores de servicio celular con frecuencia tienen soluciones para el servicio en los edificios de estas áreas, normalmente no muestran la falta de cobertura.

No existe garantía alguna de que su teléfono funcionará en un área, aún si se encuentra

## Investigación de Mapas de Cobertura y Otros Asuntos Relacionados (cont.)

incluida en el mapa de cobertura publicada por el proveedor. El solo hecho que un proveedor de telefonía celular anuncie su servicio en un área determinada, no significa que puedan existir diversas razones por las cuales el servicio no es seguro en todos los lugares. A pesar de que los proveedores intentan diseñar sus redes para eliminar la interrupción de llamadas, las señales de ocupado, y las zonas muertas, no hay ninguna red perfecta, de tal forma que es posible que ocurran interrupciones en las áreas de cobertura general. Es posible que los mapas no tengan información específica y/o actualizada ya que la cobertura cambia frecuentemente.

### Roaming

“Roaming” es la capacidad de hacer o recibir llamadas fuera del área local de servicio del plan. Esto sucede cuando un abonado de un proveedor de telefonía celular usa las instalaciones de un segundo proveedor. Ya que el abonado normalmente no tiene previamente un convenio con el segundo proveedor para manejar las llamadas, su proveedor puede tener un “convenio de roaming” con el segundo proveedor. Según el mismo, el segundo proveedor acepta manejar las llamadas hechas por los abonados del primer proveedor y viceversa. Cuando su teléfono está en “roaming,” aparece una luz indicadora que puede mostrarle la palabra “roam.” En ocasiones su teléfono no indicará este servicio aún si se encuentra en un área de “roaming.” Además, algunos softwares de teléfonos necesitan actualizarse cada mes. Esto se puede hacer con frecuencia presionando unos cuantos botones de su teléfono. Al mantener el software actualizado, puede incrementar la confiabilidad del teléfono y reducir los cargos incorrectos por “roaming.”

Contacte a su proveedor para más información sobre las áreas de “roaming,” las tarifas y equipos de software correspondientes. Si la señal de su teléfono o del proveedor de servicio de la antena más próxima es demasiado débil,

(Sigue)



## Roaming (cont.)

el “roaming” puede ocurrir en forma automática, aún si está usando su teléfono dentro del área de llamadas de su zona de servicio. Un teléfono puede estar en “roaming” si existe un alto volumen de llamadas en el área. Por ejemplo, puede estar rodeado de sitios de su proveedor, pero cada uno de los sitios puede estar funcionando al máximo de su capacidad o están fuera del alcance. En lugar de que su llamada se bloquee o interrumpa, su teléfono podría usar otro sitio (“roam”) del proveedor, algunas veces por un costo adicional. Los cargos por el servicio de “roaming” se hacen por minuto de llamada y los determina su proveedor de servicio.

Muchas compañías de telefonía celular han eliminado estos cargos de sus planes de servicio nacional. Todas las compañías principales de telefonía celular y muchas otras ofrecen ahora planes de servicios que permiten a los consumidores comprar un “paquete” de minutos por mes para usar a nivel nacional sin incurrir en cargos de “roaming.” Tenga en cuenta que muchos proveedores definen el término “nacional” en distintas formas. Por ejemplo, para algunos significa en cualquier parte del país, para otros significa en cualquier lugar dentro de la red de servicio del proveedor. Verifique con su proveedor los planes que tienen disponibles donde no se incurre en cargos de “roaming” u otras opciones que puedan ofrecerle al respecto.

## Situaciones de Emergencia

Algunas personas compran teléfonos celulares sólo para emergencias; los consideran medios vitales para obtener ayuda durante emergencias personales u otro tipo de emergencias. Recuerde que durante emergencias de gran repercusión, el volumen de las llamadas en ciertas áreas geográficas puede incrementar en forma significativa y es posible que no pueda hacer una llamada celular. Cuando el volumen es alto y la capacidad limitada, considere enviar un mensaje de texto. Los mensajes de texto

## Situaciones de Emergencia (cont.)

requieren menor capacidad de tal forma que pueden pasar aún si no pasan las llamadas de voz.

### Investigue la Mejor Cobertura para Usted

- Determine para qué usará el teléfono celular (llamadas de larga distancia, emergencia, uso diario, fines de semana) para encontrar el plan que mejor satisfaga sus necesidades.
- Investigue las áreas de cobertura de los proveedores para determinar si ofrecen el servicio en las áreas donde piensa usar el teléfono con más frecuencia. Tenga en cuenta que las áreas de cobertura que se muestran en los mapas no significan que la señal del proveedor en esas áreas es fuerte o que está disponible, y que es posible que existan zonas muertas. Recuerde que la mayoría de los mapas de cobertura tienen la leyenda de exención especificando que tienen sólo una función informativa general y que la cobertura real puede variar.
- Pregunte a sus vecinos, colegas y amigos que tienen patrones similares de llamadas acerca de sus experiencias con los diferentes proveedores y planes.
- Busque en Internet sitios Web que informen sobre las zonas muertas, particularmente en las áreas donde piensa usar su celular regularmente.
- Ya que la cobertura depende también del tipo de aparato que use, considere si el de “modo único,” “modo dual,” o “trimodo” cubre mejor sus necesidades. Los teléfonos con “modo único” pueden conectarse a una red digital o analógica, pero no a ambas. Los teléfonos de “modo dual”

(Sigue)



## Investigue la Mejor Cobertura para Usted (cont.)

pueden usarse en una red analógica y en un tipo de red digital. Los teléfonos "trimodo" pueden usarse en una red analógica y dos tipos de redes digitales. Las redes digitales permiten que las compañías de telefonía celular ofrezcan funciones avanzadas como es el acceso a Internet.

- Compare los planes y precios de varios distribuidores y proveedores de servicios celulares antes de tomar una decisión sobre lo que mejor satisfaga sus necesidades.
- Aproveche los períodos de prueba que ofrecen algunos proveedores. Una prueba es un período corto en el que puede usar el teléfono sin pagar una cantidad importante para cancelar su contrato de servicio.
- Considere la opción de un plan prepagado que le permita cambiar de proveedor más fácilmente si no está satisfecho con el servicio. Si firma un contrato por un plazo largo y no está satisfecho, es posible que tenga que pagar una cuota significativa por cancelación.
- Cuando tenga un problema, llame a su proveedor de servicio celular. Si el problema se relaciona con el teléfono, sería conveniente ir a una de las tiendas del proveedor en lugar de un agente independiente. El personal de la tienda del proveedor tal vez esté más capacitado para solucionar su problema.
- Para aumentar las probabilidades de que su teléfono celular funcione en caso de emergencia, mantenga siempre la batería cargada.

## Quejas

Si tiene preguntas o quejas relacionadas con los planes de su servicio telefónico, manejo de llamadas por un proveedor particular, cargos, o asuntos similares, comuníquese directamente con su proveedor y mantenga un registro de las personas con las que se comunica, la fecha y otros detalles de las llamadas. Si todavía no está satisfecho, puede presentar una queja ante la FCC en varias formas:

### Internet:

Puede presentar su queja en forma electrónica usando el formulario de quejas 475 de la FCC en [http://www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html).

### Correo electrónico:

Envíe su queja al [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov).

### Correo:

Envíe su queja por escrito a:  
Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
445 12th Street, SW  
Washington, DC 20554.

### Teléfono:

Llámenos respecto a su queja.  
Gratuitamente al: 1-888-CALL-FCC  
(1-888-225-5322) voz  
1-888-CALL-FCC  
(1-888-835-5322) TTY.  
Los especialistas en defensa y mediación del consumidor se encuentran disponibles de lunes a viernes  
8 am – 5:30 pm ET (hora del este).

(Sigue)



###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

07/18/06\* - cpb

